

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
/В.М.Володин/
(Подпись)
« 29 » Июня 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б. 1.2.14.1 Психология делового общения

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки
«Менеджмент организации»

Квалификация (степень) выпускника - *Бакалавр*

Форма обучения очная, заочная

Пенза, 2016

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения» являются формирование системных представлений о психологических закономерностях управленческой деятельности, раскрытие специфики использования психологических знаний в профессиональной деятельности и выработка навыков командного взаимодействия для решения управленческих задач в новых социально-экономических и политических условиях.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с основными психологическими феноменами в сфере коммуникаций;
- обучить студентов эффективной межличностной коммуникации при решении деловых вопросов, ориентации в психологических типах партнеров, психодиагностике конфликтов и выбора стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- сформировать у студентов представления об универсальных этических нормах и принципах делового общения и о национально-психологических особенностях деловых партнеров различных стран;
- изучить основополагающие понятия психологии делового общения, теоретические направления и психологические подходы в решении проблем управленческой деятельности;
- уметь логически верно, аргументировано и ясно строить свою устную и письменную речь.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Психология делового общения» (Б.1.2.14.1) является дисциплиной по выбору студента. Для изучения дисциплины «Психология делового общения» необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате освоения дисциплин: «Социология», «Теория менеджмента», «Управление человеческими ресурсами». Одновременно изучается дисциплина «Корпоративная социальная ответственность». Дисциплина «Психология делового общения» является предшествующей для дисциплин «Управление проектами», практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, преддипломной практики, государственной итоговой аттестации.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Психология делового общения»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
ОК-5	Способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	<p>Знать: социально-психологические особенности коллективного взаимодействия; содержание понятий «сотрудничество», «работа в команде», «дисциплинированность», «кооперация с коллегами в коллективе».</p> <p>Уметь: объяснять целесообразность подчинения при работе в команде; проявлять дисциплинированность и готовность к подчинению при работе в команде.</p> <p>Владеть: навыками общения в коллективе, работы в команде; навыками принятия и реализации решений на основе групповых интересов.</p>
ОПК-4	Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы деловой коммуникации, функции и принципы общения; - способы и методы деловой коммуникации; - особенности современного делового общения; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения; - использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения; - применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций; - методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации; - приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения.

ПК-1	<p>Владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>	<p>Знать: сущность основных теорий мотивации; содержание лидерства и власти; методы изучения личности в организации; Уметь: разрабатывать мероприятия по мотивированию персонала организации; осуществлять диагностику организационной культуры; Владеть: методами диагностики состояния трудовой мотивации; навыками разработки систем мотивации труда.</p>
ПК-2	<p>Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>	<p>Знать: основные теории и концепции управления конфликтами; способы разрешения конфликтных ситуаций; Уметь: выявлять причины организационных конфликтов и споров, разрешать конфликтные ситуации; Владеть: методами разрешения конфликтов; методами профилактики трудовых споров и конфликтов.</p>
ПК-12	<p>Умением организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</p>	<p>Знать: - принципы проектирования межличностных, групповых и организационных связей с деловыми партнерами, направленные на развитие организации. Уметь: - организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации. Владеть: - современными технологиями и методами организации и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации.</p>

4. Структура и содержание дисциплины «Психология делового общения»

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, очно.

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)									Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)							
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа					Опрос	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контролльн. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)	др.
				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к аудиторным занятиям	Реферат, эссе и др.	Курсовая работа (проект)	Подготовка к зачету								
1.	Раздел 1. Введение в психологию делового общения.	4	1-2	8	4	4		4	4				1-2							
1.1.	Тема 1.1. Вопросы общей психологии		1	4	2	2		2	2				1							
1.2.	Тема 1.2. Введение в психологию делового общения. Предмет и объект дисциплины.		2	4	2	2		2	2				2							
2.	Раздел 2. Психология личности.	4	3-4	8	4	4		6	4	2			3-4							
2.1.	Тема 2.1. Личность: понятие и структура		3	4	2	2		2	2				3							
2.2.	Тема 2.2. Индивидуально-психологические особенности личности как субъекта делового общения.		4	4	2	2		4	2	2			4			4				
3.	Раздел 3. Межличностные отношения в группах и коллективах.	4	5-8	16	8	8		10	8	2			5-8							
3.1.	Тема 3.1. Социальная группа: понятие, виды, структура.		5	4	2	2		2	2				5							
3.2.	Тема 3.2. Статусно-ролевые отношения в		6	4	2	2		2	2				6							

	профессиональной деятельности																		
3.3.	Тема 3.3. Коллектив, его признаки и модели		7	4	2	2		2	2				7						
3.4.	Тема 3.4. Психологический климат в коллективе		8	4	2	2		4	2	2			8				8		
4.	Раздел 4. Психология делового общения и коммуникации	4	9-10	8	4	4		4	4				9-10						
4.1.	Тема 4.1. Психологические аспекты человеческого общения		9	4	2	2		2	2				9						
4.2.	Тема 4.2. Коммуникативные умения и навыки.		10	4	2	2		2	2				10						
5.	Раздел 5. Социально-психологические основы деятельности руководителя.	4	11-14	16	8	8		8	8				11-14						
5.1.	Тема 5.1. Лидерство и руководство. Стили лидерства.		11	4	2	2		2	2				11						
5.2.	Тема 5.2. Лидеры и исполнители.		12	4	2	2		2	2				12						
5.3.	Тема 5.3. Ситуационные теории эффективного управления.		13	4	2	2		2	2				13						
5.4.	Тема 5.4. Стили управления.		14	4	2	2		2	2				14						
6.	Раздел 6. Психология конфликта.	4	15-17	12	6	6		8	6				15-17						
6.1.	Тема 6.1. Конфликт: типология, стадии и структура.		15	4	2	2		2	2				15						
6.2.	Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.		16	4	2	2		2	2				16						
6.3.	Тема 6.3. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.		17	4	2	2		2	2				17						
	<i>Подготовка к зачету</i>							2					2						
	Общая трудоемкость, в часах	108	68	34	34			40	34	4			2	Промежуточная аттестация					
														Форма	Семестр				
														Зачет	4				

	модели																		
3.4.	Тема 3.4. Психологический климат в коллективе																		
4.	Раздел 4. Психология делового общения и коммуникации	3																	
4.1.	Тема 4.1. Психологические аспекты человеческого общения																		
4.2.	Тема 4.2. Коммуникативные умения и навыки.																		
5.	Раздел 5. Социально-психологические основы деятельности руководителя.	3																	
5.1.	Тема 5.1. Лидерство и руководство. Стили лидерства.																		
5.2.	Тема 5.2. Лидеры и исполнители.																		
5.3.	Тема 5.3. Ситуационные теории эффективного управления.																		
5.4.	Тема 5.4. Стили управления.																		
6.	Раздел 6. Психология конфликта.	3																	
6.1.	Тема 6.1. Конфликт: типология, стадии и структура.																		
6.2.	Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.																		
6.3.	Тема 6.3. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.																		
	<i>Подготовка контрольной работы</i>										40								
	<i>Подготовка к зачету</i>											46							
	Общая трудоемкость, в часах	108	6	2	4			102	8		40	46	Промежуточная аттестация						
													Форма	Семестр					
													Зачет	3					

4.3. Содержание дисциплины

Тема 1.1. Вопросы общей психологии.

Психология как наука.

Основные принципы и методы психологии.

Понятия психики и сознания.

Тема 1.2. Введение в психологию делового общения. Предмет и объект дисциплины.

Предмет и задачи курса «Психология деловых отношений», его содержание.

Понятие об объекте управления в деятельности управляющего.

Психологические закономерности управленческой деятельности.

Междисциплинарные связи дисциплины «Психология деловых отношений».

Тема 2.1. Личность: понятие и структура.

Понятие личности в психологии. Свойства личности.

Структура личности.

Психологические школы изучения личности.

Тема 2.2. Индивидуально-психологические особенности личности.

Когнитивные, эмоционально-волевые и индивидуально-типологические особенности личности.

Способности, интересы, темперамент, характер.

Тема 3.1. Социальная группа: понятие, виды, структура.

Понятие группы. Виды групп, состав группы, ее структура.

Понятие малой социальной группы. Стадии и уровни развития группы.

Тема 3.2. Статусно-ролевые отношения в профессиональной деятельности.

Понятие социального статуса.

Понятие социальной роли.

Профессионально-должностной статус.

Ролевая структура малой группы.

Тема 3.3. Коллектив, его признаки и модели.

Коллектив. Основные характеристики коллектива.

Феноменология малых групп: подражание, групповое давление, конформизм, конкуренция, сотрудничество, нормы.

Тема 3.4. Психологический климат в коллективе.

Понятие психологического климата.

Психологические механизмы формирования и динамики изменения психологического климата.

Тема 4.1. Психологические аспекты человеческого общения.

Понятие общения, виды общения, три стороны общения, коммуникативная, перцептивная и интерактивная.

Средства общения – вербальные и невербальные.

Тема 4.2. Коммуникативные умения и навыки.

Коммуникативные навыки и умения.

Функции коммуникаций.

Вертикальные и горизонтальные коммуникации.

Вербальные и невербальные коммуникации.

Тема 5.1. Лидерство и руководство. Стили лидерства.

Сущность лидерства. Лидеры и менеджеры: их различия. Лидерские черты и поведение.

Стили лидерства. Теория Мак Грегора. Решетка менеджера.

Тема 5.2. Лидеры и исполнители.

Модели взаимодействия лидера и исполнителя: значение команды.

Теория компетентности.

Харизматическое лидерство. Лидерство в команде.

Тема 5.3. Ситуационные теории эффективного управления.

Ситуационная теория Ф. Фидлера.

Теория «путь-цель» Митчелла: руководитель как посредник в достижении целей.

Тема 5.4. Стили управления.

Типологии индивидуальных стилей руководства.

Типология К. Левина.

Ситуационные модели.

Соучаствующее (партиципативное) управление

Тема 6.1. Конфликт: типологии, стадии и структура.

Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Причины конфликта.

Противоборство сторон, этапы конфликта. Элементы конфликта.

Виды конфликтов, их классификация.

Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Применение административных мер и психологических подходов для разрешения конфликта.

Динамика развития конфликта.

Модель, конфликта, его завершение.

Методы профилактики и разрешения конфликта.

Тема 6.3. Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.

Природа и причины стресса.

Модель стрессовой реакции.

Профилактика стрессов в деловом общении.

Стрессоустойчивость.

5. Образовательные технологии

Образовательные методы и формы, применяемые при проведении лекционных занятий по дисциплине «Психология управления»:

- традиционные лекции;
- проблемные лекции, которые предполагают постановку проблемы по изучаемой теме, исследовательскую мыслительную и вербальную активность студентов и диалог преподавателя и студентов;
- лекции с разбором конкретной ситуации по теме занятия, которые предполагают устное или видео изложение содержания ситуации и последующее обсуждение соответствующей проблемы и возможных путей её решения.

Образовательные методы и формы, применяемые при проведении семинарских и практических занятий по дисциплине «Психология управления»:

- устный опрос по теме занятия;
- постановка проблемных вопросов по теме занятия и их обсуждение;
- занятия с элементами деловой игры, тренинга, которые предполагают овладение студентами знаниями и навыками социально-психологических методов и методик;
- занятия с использованием психодиагностических средств, предполагающих их освоение студентами для решения исследовательских и практических задач.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.) и позволяют оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех заявленных компетенций. На экзамен приглашается сопровождающий, который обеспечивает техническое сопровождение студенту. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

6.1. План самостоятельной работы студентов, очно.

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
1	Вопросы общей психологии.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная: 1 Дополнительная: 4	2
2	Введение в психологию делового общения. Предмет и объект дисциплины.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная: 1 Дополнительная: 4	2
3	Личность: понятие и структура.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная: 1,2 Дополнительная: 3,4	2
4	Индивидуальные психологические особенности личности.	Подготовка к аудиторным занятиям. Реферат.	Изучить вопросы к семинарскому занятию. Подготовить реферат.	Основная: 1,2 Дополнительная: 2,4	2 2
5	Социальная группа: понятие, виды, структура	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная: 1,2 Дополнительная: 4	2
6	Статусно-ролевые отношения в профессиональной деятельности	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная: 1,2 Дополнительная: 1,4	2
7	Коллектив, его признаки и модели.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная: 1,2 Дополнительная: 4	2
8	Психологический климат в коллективе.	Подготовка к аудиторным занятиям. Реферат.	Изучить вопросы к семинарскому занятию. Подготовить реферат.	Основная: 1,2 Дополнительная: 1,2,4	2 2
9	Психологические аспекты человеческого общения.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная: 1,2. Дополнительная: 2,3,4	2
10	Коммуникативные умения и навыки.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная: 1,2. Дополнительная: 1,3,4	2

11	Лидерство и руководство. Стили лидерства.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная:1,2. Дополнительная: 2,4.	2
12	Лидеры и исполнители.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная:1,2. Дополнительная: 4.	2
13	Ситуационные теории эффективного управления.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная:1,2. Дополнительная: 2,4.	2
14	Стили управления.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная:1,2. Дополнительная: 1,3,4	2
15	Конфликт: типологии, стадии и структура.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная:1,2. Дополнительная: 1,2.	2
16	Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	Подготовка к аудиторным занятиям. Реферат.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная:1,2. Дополнительная: 2.	2 2
17	Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучить вопросы к семинарскому занятию.	Основная:1,2. Дополнительная: 2,3,4.	2
	Разделы 1-6	Подготовка к зачету	Повторить пройденный материал. Подготовиться к зачету	Основная:1,2. Дополнительная: 1,2,3,4.	2
Итого					40

6.2. План самостоятельной работы студентов, заочно.

№ п/п	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
1	Введение в психологию делового общения. Предмет и объект дисциплины.	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучение вопросов к семинарскому занятию.	Основная: 1,2 Дополнительная: 1,3,4	8
2	Личность: понятие и структура	Подготовка к аудиторным занятиям.	Изучение вопросов к семинарскому занятию.	Основная: 1,2 Дополнительная: 1,3,4	8
3	Разделы 1-6	Подготовка контрольной	Выбрать и согласовать тему	Основная:1,2. Дополнительная:	40

		работы.	контрольной работы. Выполнить контрольную работу.	1,2,3,4	
4	Разделы 1-6	Подготовка к зачету.	Повторить пройденный материал. Подготовиться к зачету.	Основная:1,2. Дополнительная: 1,2,3,4	46
<i>Итого</i>					102

6.3. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Цель самостоятельной работы студента – развитие способности и готовности к самостоятельной образовательной деятельности в течение всей жизни.

Методические рекомендации по выполнению реферата.

Внеаудиторная самостоятельная работа в форме реферата является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента.

Реферат должен содержать следующие структурные элементы: титульный лист; содержание; введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения (при необходимости).

Рекомендуемый объем структурных элементов реферата. Наименование частей реферата: титульный лист -1, содержание (с указанием страниц) -1, введение -2, основная часть – 15-10, заключение -1-2, список использованных источников -1-2, приложения – без ограничений.

В содержании приводятся наименования структурных частей реферата, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении дается общая характеристика реферата.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения реферата. Она включает 2-3 главы, каждая из которых, в свою очередь, делится на 2-3 параграфа. Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач реферата. Заголовка «Основная часть» в содержании реферата быть не должно. Главы основной части реферата могут носить теоретический, методологический и аналитический характер.

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения реферата. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели реферата.

Список использованных источников является составной частью работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентом самостоятельно, для реферата их рекомендуемое количество от 10 до 20.

В приложения следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские и практические занятия.

Семинарские занятия требуют научно-теоретического обобщения литературных источников и помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы над документами и первоисточниками.

Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- первый – организационный;
- второй - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования у студентов.

Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара. Он может (выборочно) проверить конспекты студентов и, если потребуется, внести в них исправления и дополнения.

6.4. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

Контроль освоения компетенций

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
	Проверка готовности к аудиторным (семинарским) занятиям	Раздел 1. Вопросы общей психологии. Раздел 2. Психология личности. Раздел 3. Межличностные отношения в группах и коллективах. Раздел 4. Психология делового общения и коммуникации. Раздел 5. Социально-психологические основы деятельности руководителя. Раздел 6. Психология конфликта.	ОК-5, ОПК-4, ПК-1,2,12
2.	Проверка рефератов.	Тема 2.2. Индивидуально-психологические особенности личности как субъекта делового общения. Тема 3.4. Психологический климат в коллективе.	ОК-5, ОПК-4, ПК-1,2,12
3.	Зачет	Раздел 1. Вопросы общей психологии. Раздел 2. Психология личности. Раздел 3. Межличностные отношения в группах и коллективах. Раздел 4. Психология делового общения и коммуникации. Раздел 5. Социально-психологические основы деятельности руководителя. Раздел 6. Психология конфликта.	ОК-5, ОПК-4, ПК-1,2,12

Темы рефератов, очно

1. Функции, средства и структура общения.
2. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения.
3. Современная этика бизнеса и этикет делового человека.
4. Искусство комплимента.
5. Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.
6. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
7. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
8. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.
9. Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
10. Порядок подготовки, организации и проведения деловых приемов.
11. Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
12. Умение работать в коллективе.

13. Этикет на официальных мероприятиях.
14. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
16. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
17. Характеристика, содержание и основные виды приемов и банкетов.
18. Порядок подготовки и проведение деловых встреч и бесед.
19. Основные функции, элементы, этапы коммуникационного процесса.
20. Подготовка и ход переговорного процесса.
21. Общие этические принципы делового общения.
22. Социальные и культурные барьеры общения.
23. Светские манеры поведения за столом.
24. Публичное выступление, презентация.
25. Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.
26. Основные требования к современной деловой корреспонденции.
27. Виды и техники слушания.

Темы контрольных работ, заочно

1. Общение как социально-психологическая и этическая категория.
2. Коммуникативная культура в деловом общении.
3. Организационная культура как социально-психологическая проблема.
4. Психология управления конфликтными ситуациями в деятельности руководителя.
5. Виды делового общения.
6. Понятие стиля делового общения.
7. Этические принципы делового общения.
8. Социально-психологический климат в коллективе и пути его оптимизации.
9. Эффекты влияния группы на личность.
10. Культура речи в деловом общении.
11. Культура дискуссии.
12. Невербальное общение.
13. Этические нормы телефонного разговора.
14. Культура делового письма.
15. Манипуляции в общении.
16. Правила подготовки публичного выступления.
17. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
18. Правила проведения собеседования.
19. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
20. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
21. Правила конструктивной критики.
22. Этикет и имидж делового человека.
23. Этикет приветствий и представлений.
24. Психологические особенности женщин-руководителей.
25. Особенности внешнего облика деловой женщины.
26. Этикет деловых приемов.
27. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
28. Искусство комплимента и вручения подарков.
29. Понятие и классификация конфликтов.
30. Разрешение конфликтов.

Вопросы к зачету

1. Объект и предмет психологии делового общения, ее основные задачи на современном этапе.
2. Методы психологии делового общения. Эмпирические и организационные методы, экспериментальный метод.
3. Психодиагностические методы в психологии делового общения. Основные виды психодиагностических методик.
4. Психологическое содержание управленческой деятельности. Характеристика внешних особенностей деятельности и условий ее протекания.
5. Личность как субъект и объект управления. Понятие личности в психологии.
6. Поведенческая психология: основные закономерности, применяемые в психологии управления.
7. Гуманистическая психология: основные принципы. Мотивация: иерархия потребностей. Самоактуализация. Основные характеристики самоактуализирующихся личностей.
8. Психологическая структура личности, биографические характеристики и их роль в управлении (возраст, пол, социально-экономический статус, образование).
9. Темперамент. Психофизиологическая характеристика видов темперамента.
10. Черты личности. Характерологические особенности личности. Акцентуированный и не акцентуированный характер.
11. Я-концепция личности. Самооценка, самоуважение и самооэффективность личности.
12. Индивидуально-психологические особенности личности. Понятие профессиограммы и психограммы.
13. Понятие мотива и мотивации в психологии и управлении.
14. Элементы мотивационного процесса: потребность, интерес, мотив, действия, вознаграждение, устранение потребности.
15. Понятие об управленческом решении. Основные этапы принятия управленческого решения.
16. Управленческий стресс и контроль над ним. Понятие стресса. Характеристика основных стресс-факторов.
17. Проблема профессиональных деформаций в управленческой деятельности. Эмоциональное выгорание.
18. Группа как объект управления. Понятие группы в психологии. Виды групп.
19. Понятие коллектива и команды. Виды команд. Пути создания эффективной команды.
20. Групповая сплоченность. Факторы, повышающие и понижающие сплоченность группы.
21. Понятие социально-психологического климата, его показатели. Пути оптимизации психологического климата.
22. Понятие стиля управления, стиля руководства, стиля работы руководителя.
23. Лидерство и руководство: основные характеристики.
24. Понятие управленческого общения. Принципы управленческого общения.
25. Структура и функции общения. Коммуникационный процесс.
26. Коммуникативная компетентность. Причины неадекватного восприятия и искажения информации.
27. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
28. Приемы, стимулирующие общение. Я-высказывания, описание поведения, позитивные констатации.
29. Виды и функции вопросов. Вопросы для более точного сбора информации.
30. Особенности ведения деловых бесед, собеседования.
31. Организация и проведение деловой дискуссии.
32. Деловое совещание как форма деловой коммуникации.
33. Обратная связь в управленческом общении. Основные правила и приемы конструктивной обратной связи.
34. Механизмы психологического влияния. Способы психологического влияния.

35. Внушение. Виды внушения. Факторы, влияющие на эффективность внушения.
36. Убеждающее воздействие в управленческой деятельности. Характеристика метода убеждения. Факторы, обуславливающие эффективность убеждения.
37. Техника и тактика аргументирования.
38. Понятие манипуляции. Природа манипуляции. Психологические механизмы манипулятивного воздействия в управленческом общении. Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию.
39. Сущность конфликта и его основные структурные характеристики, виды конфликтов.
40. Завершение конфликта и его варианты: угасание, устранение, урегулирование, разрешение конфликта. Условия для разрешения конфликта.
41. Функции конфликтов в организации. Инновационные конфликты и их специфика.
42. Роль руководителя в процессе управления конфликтом. Методы, используемые руководителем в регулировании и завершении конфликта.
43. Переговорный процесс, его функции, основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
44. Основные этапы переговорного процесса. Ошибки переговорного процесса: организационные, поведенческие, коммуникативные.
45. Подготовка к переговорам. Деловой протокол в переговорном процессе.
46. Стратегии и тактики в переговорном процессе. Характеристика основных стилей ведения переговоров.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Психология делового общения»

а) основная литература:

1. Аминов И.И. Психология делового общения: Учебник для студентов вузов / Аминов И.И., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 287 с.: [Электронный ресурс] ЭБС «Знаниум» / <http://znanium.com>
2. Чеховских М.И. Психология делового общения: [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с.: ЭБС «Знаниум» / <http://znanium.com>

б) дополнительная литература:

1. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия). ЭБС «Знаниум» / <http://znanium.com>
2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с. ЭБС «Знаниум» / <http://znanium.com>
3. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с.: [Электронный ресурс] ЭБС «Знаниум» / <http://znanium.com>
4. Чернышова, Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Л. И. Чернышова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с. ЭБС «Знаниум» / <http://znanium.com>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. www.hro.ru – журнал «Управление персоналом».
2. www.magazine.hrm.ru – журнал «Кадровый менеджмент».
3. www.kdelo.ru – журнал «Кадровое дело».
4. www.personal-mix.ru – журнал «Персонал – Микс».
5. www.kadrovik.ru . – журнал «Кадровик».

6. www.hrm.ru . – Ассоциация специалистов по персоналу.
7. www.superclub.ru . – Клуб СУПЕР – клуб специалистов по управлению персоналом.
8. www.hrm.ru - новости, статьи, форум, аналитические материалы.
9. www.hro.ru - на сайте публикуются статьи по актуальным проблемам управления персоналом.
10. <http://azps.ru/> Сайт «А.Я. Психология»
11. <http://www.gramota.ru/class/citations/> Раздел интернет-портала ГРАМОТА.РУ.
11. hpsy.ru - Институт экзистенциальной психологии и жизнотворчества
12. psylib.ru - Библиотека Фонда содействия развитию психической культуры

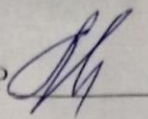
8. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также для самостоятельной работы используются помещения, укомплектованные специализированной мебелью (столы, стулья) и техническими средствами обучения (компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, сетевое оборудование, специализированное лицензионное ПО (пакет Microsoft Office, проектор, экран для проектора).

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Программу составили:

Володина Н.А., профессор кафедры ГУиСР



Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.

Программа одобрена на заседании кафедры государственного управления и социологии региона

Протокол № 13 от « 3 » 06 2016 года

Зав. кафедрой Неделько С.И. /Неделько С.И./
(подпись, Ф.И.О.)

Программа согласована с заведующим выпускающей кафедрой
«Менеджмент и экономическая
безопасность»

Дорофеев В.Д. /Дорофеев В.Д./

Программа одобрена методической комиссией _____ факультета
экономики и управления

Протокол № 7 от « 29 » июня 2016 года

Председатель методической комиссии факультета экономики и управления
Еремина Е.В. /Еремина Е.В./

**Сведения о переутверждении программы
на очередной учебный год и регистрации изменений**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов (страниц)		
			замененных	новых	аннулированных
2017/2018	Протокол №1 от 31.08.2017 <i>А.А.Александров</i>	Обновлен список литературы	-	-	-
2018/2019	Протокол №1 от 04.09.18 <i>А.А.Александров</i>	Обновлен список вопросов к зачету			